



Wolfgang Baitz
Personal- und Unternehmensberatung

INHOUSESEMINAR

Telefontraining



Telefontraining mit Methode

Zielsetzung

Das Seminar soll den Teilnehmern Sicherheit im telefonischen Umgang mit Kunden geben, sowie dazu befähigen, gezielt auf erfolgreiche Verkaufsabschlüsse hinzuwirken. Auch der Innendienst soll Marktaufgaben übernehmen und zu den Vertriebszielen aktiv beitragen.

Ein solches Seminar stellt sich jede Geschäftsführung gerne vor. Besonderheit dieses Seminars ist auch die Berücksichtigung sprachlichen Verhaltens, welches bewusst gemacht und dadurch gezielt und erfolgreich eingesetzt werden kann.

Inhalt

- Verkaufen mit Methode, Vorbereitungen zur erfolgreichen Steigerung des Umsatzes
- Präzise Zielsetzung, Abstimmung mit dem Außendienst, konsequentes Abverfolgen der Ziele und Kontrolle der Produktion
- Das Selbstverständnis des Innendienstverkäufers
- Wie arbeiten Innen- und Außendienst erfolgsorientiert zusammen?
- Grundlegendes über Kommunikation (inkl. NLP)
- Sympathie am Telefon – Empathie
- Stimme und Sprache wirkungsvoll eingesetzt
- Wie man am Telefon Interesse weckt und beim Kunden Gehör findet.
- Missverständnisse und Fehler beim Telefonieren
- Dialog statt Monolog
- Verschiedene Arten von Kunden
- Aquisiton von Neukunden
- Erfolgreich terminieren, auch in engen Märkten
- Erfolgreiche Argumentation und Einwandsbehandlung
- Was tun, wenn der Kunde sagt "zu teuer"?
- Welche Fragetechniken im Hinblick auf die Gesprächsaufgabe und Gesprächssituation sind empfehlenswert?
- Der *erfolgreiche* Verkaufsabschluss
- Telefonisches Nachfassen nach Werbesendungen
- Huckepack-Marketing
- Internet-Verkaufen
- Wie verhalte ich mich, wenn nach einer Zusage der Auftrag nicht hereinkommt?
- Reklamationen als Chance erkennen
- Welche Bedeutung haben Image und die Besonderheit meines Unternehmens für den Verkauf?

Methode	Kurzreferate, Rollenspiel, Videotraining, lebendige Kundennähe durch Optimierung der kommunikativen Kompetenz
Zielgruppe	Verkaufsaktiver Innendienst, Telefonverkäufer und –berater
Teilnehmerzahl	12 Personen
Dauer	2 Tage, 2 x 2 oder 3 x 2 Tage, die Inhalte bleiben gleich, die Ausführlichkeit der Themen und des Videotraining ist unterschiedlich, Internetverkaufen ist nicht Teil des 2-Tages-Seminars